

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Amir, Taufik. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- J, Supranton. 2011. *Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kotler, Philip. Kotler, Kevin Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. Kotler, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip. Kotler, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Erlangga, Penerbit : Erlangga, Jakarta
- Narbuko Cholid. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Notoadmojo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sarwoko. 2005. *Dasar-Dasar Ekonometrika*, Andi. Yogyakarta
- Setiawan, Supriadi. 2011. *Loyalitas Pelanggan Jasa, Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit mengelola Loyalitas Pelanggan*, IPB Press. Jakarta
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, Ed. 1, cet 4
- Sugiyono. 2016. *Cara Mudah Menyusun SKRIPSI, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta, cv. cet 4
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, Cet ke-8
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. Anastasia Diana. 2003 *Total Quality Manajemen (TQM)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran ed-3. CV*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, dkk. 2016, *Service quality and Satisfaction ed-4*. Yogyakarta: Andi
- Tika, Pabundu. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- UU No.29 Tahun 2004 Pasal 1
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta: Edisi 5, Cet. 11
- Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, Cet.ke-4, h. 239

## Jurnal

- Afrijal Ramadhani. 2016. *Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) di Kabupaten Rokan Hulu*, Jurnal Ilmiah, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian, Vol. 5 No. 1 Januari
- Ahmad Mutaqin. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Timbul Jaya Di Wonogiri*, Skripsi Sarjana Ekonomi, Semarang, h 13-19.t.d
- Akbar Mhammad Muzahid and Noorjahan Parvez. 2009. *Impact or Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*. ABAC Journal Vol.29 No. 1: 24- 38.
- Dody Dayshandi, dkk. 2015. *Pengaruh Persepsi dan Motivasi terhadap Minat Mahasiswa Program Studi Perpajakan untuk Berkarir di Bidang Perpajakan (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)*. Universitas Brawijaya, Vol. 1
- Ike Kusdyah. 2012. *(Persepsi Harga, Persepsi Merk, Persepsi Nilai dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan (STUDI KASUS ERHA CLINIC SURABAYA)*, STIE Asia Malang: Vol. 7
- Odhy Ardhana. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kpuasaan Konsumen (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)*, Skripsi Sarjana Ekonomi, Semarang
- Regina Yamin. 2013. *(Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas dan Citra Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT.ASTRA International Daihatsu di Manado)*, Universitas Sam Ratulangi Manado, Vol.1
- Septiana. 2018. *Pengaruh Persepsi Harga, Kepercayaan, dan Persepsi Nilai Terhadap Minat Beli di E-COMMERCE (Studi Kasus: Lazada)*, Skripsi Manajemen, Yogyakarta
- Solichah Supartiningsih. 2017. *“Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan”*. Jurnal
- Supriadi Setiawan. 2011. *“Loyalitas Pelanggan Jasa studi kasus: Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggan”*. Jakarta: PT Penerbit IPB Press.
- Wendi Ardiayan Happy. 2010. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus Pada Luwes Loji Wetan Solo)* Skripsi Sarjana Ekonomi, SURAKARTA: Perpustakaan USM, t.d

**Internet**

[Http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya,](http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya)  
diakses pada tanggal 3/08/2019 jam 09.00



UIN IMAM BONJOL  
PADANG